

令和2年度第3回インターネットモニターアンケート調査
「接客対応」「安全でおいしい水」「お客様サービス満足度」について

問2 1

「お客様サービス満足度」に関する自由意見
「お客様サービス満足度」に関するご意見またはご要望があれば、自由にご記入ください。

190名の方から回答をいただきました。その中のいくつかのご意見をご紹介します。

1. 接客に関すること(31名)

年代	性別	意見
50歳代	男性	普段なかなか接点がないのはサービスがある程度行き届いていると理解しています。災害とかがないとサービスの本質はわからないと思います。
20歳代	女性	水道水料金ももう少し抑えられると嬉しいです。今回のアンケートで何かあった際に職員の方に問い合わせることができると知り少し安心しました。土曜日でも問い合わせできることはありがたいのですが、メールでも問い合わせできるなどして受付時間がもっと長いとありがたいです。
60歳代	男性	我が家は水道メーターが駐車場にあり、普段はタイヤの下になってますが、毎月同じ日に検針に来られるので、その前日に少し避けて対応できるのでありがたいです。
50歳代	女性	以前、千葉県内に住む母親の引越手続きに伴うご連絡を致しました。下水道についてもお伺いしたところ、管轄外なので一切わからないとの対応でした。確かに管轄外かも知れませんが、利用者側としては引越手続き時にセットで行いたいものなので(引越手続きを少しでもスムーズに済ませたいという勝手な言い分です)、申し訳ないのですが、連絡先くらい教えていただけないものかと残念な思いが致しました。
70歳以上	女性	相談する機会はないが検針員の方のきちんとした挨拶を家の中にも感じられるのでうれしい。
60歳代	女性	引越の時に丁寧に丁寧に対応していただきありがとうございました。
60歳代	男性	水道水でのトラブルが少ないのは、職員の皆様の努力と感謝しています。サービスに関しての不満はありません。
60歳代	女性	耳の悪い人は電話で問い合わせをしない。メールでの問い合わせも気軽に出来るようにしてほしい。回答する側は手間と時間はかかるけど、難聴者にとってはそれしか方法がないので。
60歳代	男性	満足度アップのためには、検針等の外部委託の従事者向けに接客のありかたについての研修をすることも必要かと思う。

2. 事業運営に関すること(14名)

年代	性別	意見
40歳代	男性	問い合わせにフリーダイヤルを設けて欲しい。対応した方の声の明るさや分かりやすさ、待たせる時間を改善してほしい。優しさや丁寧さのある水道局でいて欲しいです。
30歳代	女性	検針が車庫の下でも出きるようにしてほしい
70歳以上	男性	検針から請求書到着まで時間がかなり過ぎかか・・と思います。京葉ガスの様にWEBで閲覧できるようになれば良いと思います。又、来年から上水道と下水道が一緒になるという事なので助かります。特に下水道請求が2ヶ月後には余りにも遅いと思います。期待しています。
40歳代	男性	水道水を毎月(できたら毎日)どのくらい使用しているかをグラフなどで確認できるようにしてほしい。

3. 水道料金に関すること(47名)

年代	性別	意見
60歳代	女性	水道料金、もう少し、安くならないかと思いますが、しかたないですね。前回送った、お風呂の黄色いしみについてご対応ありがとうございました。同じマンションの人はそのようなことはないとのこと、うちだけの問題でした。よく磨いて毎日、水を取り替えた、きれいになってきました。ありがとうございました。
60歳代	男性	コロナウイルスの流行により、生活が苦しくなる傾向にあるので、少しでも水道料金が安くなるような検針をお願いします。
70歳以上	男性	料金の設定は低ければありがたいと思いますがおいしい水と安全性を考えればある程度の料金設定はやむ得ないと思います。
30歳代	女性	水道料金が気になってしまったため、月に2~4回くらいしか浴槽にお湯をはってつからない。もう少し安くなってくると、これからの季節温まって嬉しい。管轄が違ってもいいが、上下水道の料金が一括請求に代わってうれしい。
50歳代	男性	安心安全な水道インフラをご提供いただきありがとうございます。現状のサービスに不満はありません。是非継続してください。支払いでクレジットカードでも手数料無しで支払いが出来るようになってほしいです(現状口座引き落とし)。
40歳代	女性	やはり高い。ガード払いに対応してほしい。
50歳代	女性	仕方がないのかも知れませんがもう少し料金が安いと嬉しいです。
40歳代	女性	接客、対応はとてもよいと思います。かとは、支払いをクレジットなど使えるといいです。引き落とし額も大きいです。
50歳代	男性	水道料金が、高すぎる。経営合理化等、営業努力でコストを下げるできないのか、検討願いたい。
70歳以上	男性	水道料金と下水道料金が同時に支払入れるようになったことは、大変良かった。(以前は、片方が銀行振り込み、片方が集合者の要望で集金になっていた)今後は、クレジット払いができるようにしてほしい。
50歳代	男性	水道料金がもう少し安くなると良いです。宜しく願致します。
50歳代	男性	今後も利用者の立場に立て、料金設定などをお願いします
40歳代	男性	安くしてほしいので、人件費を抑えるため、スマートメーターのように遠隔で用量がわかる様になるといいですね。電源の問題はありますが。

4. 広報・広聴活動に関すること(19名)

年代	性別	意見
60歳代	女性	広く色々な意見を求めることは、大切なことだと思います。
40歳代	女性	ホームページで、たいていの人が聞きたい事が出ているのはいいと思った
70歳以上	男性	千葉県水道があらゆる面で努力されていることが、モニターとなって初めて理解できることが多々あり、非常に役立っています。もっと多くの消費者に広めるためにモニター数を増やすなどPRに努めることが必要だと思います。
60歳代	男性	アンケート調査に参加してから安全でおいしい水を供給する為の取り組みを拝見する度に水道局の努力を理解出来るようになっていきます。ありがとうございます。
70歳以上	男性	「県水だより」・今回のこのようなアンケート等、いろいろ工夫して県水の安全性を保っている事が良く解かります。いろいろ大変ですが、今後も継続願います。
50歳代	女性	アンケートで疑問に思っていること、感じたこと、きちんと読んで回答して下さってありがとうございます。これからも宜しくお願いします。
50歳代	男性	HPをよく見ると内容が興味深し、面白いです。いままではざっと見ていました。
50歳代	女性	検針票の見方やその他PRを裏面に載せるのが良いかなと思います。
70歳以上	女性	これまで不便を感じたことはなく、休日窓口やインターネットによる対応などができ便利になっていることも今回HPを見て知ることができました。

5. 設備の管理・更新に関すること(13名)

年代	性別	意見
70歳以上	男性	水道事業を取り巻く環境は、財政面等多くの課題をかかえています。毎日、安心安全な水を利用できることに感謝いたします。引き続き、水の安定供給に努めていただけるようお願いいたします。
30歳代	女性	最近、中国で、水道水の汚染が原因で赤痢が蔓延したというニュースを見ました。自分が使う水道水が安全かどうか気にする必要もないほど当たり前安全なお水を十分に使えていることに大変感謝しました。この、「気にする必要もないほど当たり前安全」な環境を作っていただけしていることに、大変満足しています。
50歳代	女性	いつも美味しい水を作っていたでき、ありがとうございます。私は東日本大震災で、長い間水が出なくて困った経験があります。震災直後はなかなか近くの学校になかなか給水車が来なくて、ようやく来たと思ったら順番が来る前に水がなくなり、水をもらうまでにたくさん待ちました。下水の工事もなかなか終わらず水が出ない目が続きました。どうか、災害時にも早く水が出るよう、給水車の台数増加や、水道、下水工事のさらなる充実をお願いします。

6. 応援・お礼のお言葉(27名)

年代	性別	意見
40歳代	男性	これからもおいしい水道水を提供してください。
20歳代	男性	スタッフのみなさんありがとうございます
50歳代	男性	日常的な使用には全く問題ありません。当たり前前に水が使えることに感謝しています。
70歳以上	男性	蛇口をひねればきれいな水が出るので、いつも安心して生活できます。ありがとうございます。
70歳以上	男性	市販のペット水を購入する人が多い。市販のペット水が水道水を駆逐しかねないようにしたい。公共の水道施設は重要なインフラである。安全な水道水を守るために頑張ってもらいたい。
70歳以上	男性	何時も美味しい水を提供していただき、満足しています。今後も変わらずに努力していただく様よろしくお祈りします。
70歳以上	女性	以前は「水道水はまずいもの」と思っていたのですが、この頃はおいしくなったと思います。いろいろ努力して下さっているんですね。ありがとうございます。
60歳代	男性	水道事業を誇りに、さらにお客様視点を基軸にサービス満足度向上に努めてください。